



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

5.5.2025
luvn.fi

Asiakasohje - Sosiaalihuolto- ja vammais- palvelulain mukainen kuljetuspalvelu

Sisällys

1	Palvelun käyttäminen.....	1
2	Tilaaminen	1
3	Tilausvahvistus	3
4	Kuljetuksen peruminen	3
5	Matkustaminen ja matkan maksaminen	3
6	Arvioi matka ja anna palautetta	4
7	Kuljettajan tehtävät ja muut matkustajat	5
8	Matkojen yhdistely	5
9	Matkan aikana pysähtyminen	6
10	Matkojen siirtäminen	6
11	Muualla Suomessa tehtävät VPL-matkat	7
12	Häiriötilanteet ja vahingot	7
13	Korvaushakemus.....	8
14	Ohjeiden vastainen palvelun käyttö	8
15	Asiakasprofiili ja tietosuoja.....	9

1 Palvelun käyttäminen

Palvelun käyttö perustuu päätöksentekijän sinulle tekemään kuljetuspalvelupäätökseen. Sinulle on määritelty matkustusalue, matkan omavastuu ja matkamäärä. Matkat ovat yhdensuuntaisia, eli jokainen matka päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se alkoi. Paluu kotiin tai siirtyminen toiseen asiointikohteeseen lasketaan uudeksi yhdensuuntaiseksi matkaksi. Välttämätön, pikainen, enintään 10 minuutin mittainen pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen. Matka saa pidentyä enintään 2 kilometriä. Tällainen pysähdys voi olla esimerkiksi pankkiautomaatilla käynti tai kirjeen pudotus lähtevän postin laatikkoon. Ilmoita välipysähdyksestä matkaa tilatessasi. Jos pysähdys kestää enemmän kuin 10 minuuttia, sinulta kuluu toinen matka.

Matkamäärien seuranta tapahtuu kuljetuksista saatavien kuittien avulla, välitysoperaattorin sovelluksessa tai kysymällä välitysoperaattorin asiakaspalvelusta, josta voit tarkistaa käytettyjen matkojen määrän ja jäljellä olevien matkojen määrän.

HUOM! Kuljetuspalvelupäätöksessä myönnettyjä matkoja ei voi käyttää terveydenhuollon käynteihin, kuten terveyskeskus-, sairaala tai kuntoutusmatkoihin, joista vastaa KELA.

2 Tilaaminen

Tilaa kuljetus vähintään 60 minuuttia ennen toivottua noutoaikaa.

Voit tilata matkan myös perillä oloajan mukaan. Tällä pyritään varmistamaan, että olet perillä viimeistään toivottuna aikana. Huomioi, että noutoaika voi poiketa 10 minuuttia siitä ajasta, jota olet toivonut. Tämä tarkoittaa, että auto voi siis saapua toivomaasi noutoaikaa hieman aikaisemmin tai myöhemmin.

Jos tilaat matkan perillä oloajan mukaan, voidaan toivottua perillä oloaikaa tarvittaessa aikaistaa 10 minuutilla. Kyyti voi siis saapua kohteeseen aiemmin kuin toivottu, mutta ei myöhästyä siitä.

Sinulla on käytössäsi kaksi yhdistelemätöntä matkaa kuukaudessa. Nämä matkat pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 60 minuutin kuluttua tilauksesta. Voit tilata yhdistelemättömän matkan soittamalla tai sovelluksen kautta.

Tilaa kuljetus

- soittamalla (paikallisverkkomaksu/matkapuhelinmaksu)
 - **p. 029 151 3230** (suomi ja englantia)
 - **p. 029 151 3250** (ruotsi)
- sovelluksella tai netissä
 - pyydä henkilökohtainen linkki sovellukseen osoitteesta matkatilaus@luvn.fi
- sähköpostilla
 - **matkatilaus@luvn.fi**
- tekstiviestillä
 - p. +358 45 490 0688 (suomi ja englantia)
 - p. +358 45 490 4587 (ruotsi)
 - Esim. " Meno Aava Asiakas Kotitie 1 A 2 Espoo, Kohdetie 2 A 3, Helsinki. Lähtö 5.5.2023 klo 12.30. Työ. Muita 1. Koira."

Voit tilata kuljetuksia ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä.

Kerro tilatessasi:

- oma nimi tai asiakasnumero
- nouto- ja kohdeosoitteet (tarvittaessa paluunoudon tiedot)
- noutoaika tai toivomasi kohteeseen saapumisaika (perillä oloaika)
- matkatyyppi, esim. työmatka vai vapaa-ajan matka
- jos haluat pysähtyä matkan aikana, pysähtymispaikan osoite
- mukana matkustavien henkilöiden määrä
- mukana kulkevat apuvälineet, eläimet tai matkatavarat

Huom!

Et voi tilata kuljetusta suoraan kuljettajalta, ellei sinulla ole erillistä vakiotaksipäätöstä. Voit kuitenkin tilata menomatalla paluukuljetuksen suoraan kuljettajalta ilman vakiotaksipäätöstä. Paluumatkan tulee alkaa menomatkan kohdeosoitteesta ja sen on sovittava kuljettajan aikatauluun.

Päätökseen liittyvissä asioissa ota yhteys Vammaispalveluihin (VPL) tai Seniori-infoon (SHL).

Hyvinvointialue ei korvaa matkoja, jotka on tehty muiden palveluntarjoajien autoilla.

3 Tilausvahvistus

Saat kuljetustilauksestasi tilausvahvistuksen tekstiviestillä, sähköpostilla tai sovelluksessa. Siitä näet kuljetuksen arvioidun noutoajan, kuljetuksen arvioidun keston, kuljettajan nimen ja auton rekisterinumeron alkuosan.

Jos kuljetus ei saavu välityskeskukseen ilmoittamana noutoaikana, ole yhteydessä asiakaspalveluun. Asiakaspalvelu selvittää tilanteen ja tilaa tarvittaessa uuden auton.

4 Kuljetuksen peruminen

Sinun pitää perua tilaamasi matka viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua noutoaikaa. Jos et peru matkaa ajoissa, sinulta kuluu yksi kuljetusmatka. Jos sinulla on perusteltu syy, kuten sairaskohtaus, voit perua matkan alle 60 minuuttia ennen lähtöaikaa. Tässä tapauksessa matkaa ei vähennetä käytettävistä matkoistasi. Jos kuljetus myöhästyy yli 30 minuuttia ilmoitetusta noutoajasta tai sitä ei pystytä järjestämään, voit perua matkan ilman että menetät sen.

5 Matkustaminen ja matkan maksaminen

Näytä kuljettajalle matkan aluksi kuvallista henkilökorttia, vammaiskorttia, passia tai jotain muuta kuvan, nimen ja syntymävuoden

sisältävää todistusta. Näin kuljettaja varmistuu siitä, että palveluun oikeutettu asiakas on kyydissä.

Kun jatkat matkaasi sinulle myönnetyn matkustusalueen ulkopuolelle, maksat itse kuljettajalle matkustusalueesi yli menevän matkan hinnan. Tilaamasi matkan hinta tulee välitysoperaattorilta ja hinnan saat tietoon kuljettajalta.

Maksat matkastasi aina omavastuun. Omavastuut laskutetaan jälkikäteen kuukausittain. Voit hakea vapautusta omavastuumaksusta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta. Jos sinulle on myönnetty maksuvapautus, sinun ei tarvitse maksaa omavastuuta lainkaan. Maksuvapautus merkitään asiakasprofiiliisi. Voimassa olevat omavastuut ilmoitetaan verkkosivuilla luvn.fi, löydät ne hakemalla sivustolta sanalla "omavastuu".

6 Arvioi matka ja anna palautetta

Matkan jälkeen voit arvioida matkan sovelluksella tai tekstiviestillä. Arviointi on vapaaehtoista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue käyttää palautetta kuljetuspalvelujen kehittämiseen.

Tekemäsi arvio vaikuttaa myös siihen, miten kuljettajat saavat kuljetuksia. Välityskeskus palkitsee hyviä kuljettajia antamalla heille enemmän kuljetuksia.

Palautetta voit antaa

- luvn.fi verkkosivuilla, hakusanalla "palautepalvelu"
- sähköpostilla kuljetuspalautteet@luvn.fi
- tekstiviestillä +358 45 739 59250 (kuulovammaisille)
- soittamalla (paikallisverkkomaksu/matkapuhelinmaksu)
 - p. 029 151 2000 Luvn asiakaspalvelu

Kerro palautetta antaessasi seuraavat tiedot:

- nimesi ja yhteystietosi

- mitä matkaa palaute koskee, päivämäärä ja kellonaika
- mitä on tapahtunut

7 Kuljettajan tehtävät ja muut matkustajat

Kuljetuspalvelun tuottajan on autettava asiakasta matkaan liittyvissä asioissa, kuten autoon nousemisessa ja sieltä poistumisessa, tavaroiden ja apuvälineiden siirtämisessä sekä turvavyön kiinnittämisessä.

Pääsääntöisesti kuljettaja noutaa sinut rakennuksen ulko-ovelta ja vie ulko-ovelle.

Mukanasi voi maksutta matkustaa yksi saattaja tai avustaja.

Saattaminen tarkoittaa sinun avustamistasi ennen matkaa, matkan aikana ja heti sen jälkeen. Ilmoita saattajan tai avustajan mukanaolosta matkaa tilatessasi. Saattaja tai avustaja nousee kyytiin ja jää pois samassa paikassa kuin sinäkin.

Poikkeustilanteessa avustajasi voidaan hakea eri osoitteesta, mutta tämä saa pidentää matkaa enintään kaksi kilometriä. Ilmoita välipysähdyksestä matkaa tilatessasi. Mukanasi voivat matkustaa myös perheenjäsenet tai muut läheiset saattajan tai avustajan lisäksi:

- Saattaja tai avustaja matkustaa maksutta, mutta muut mukana matkustavat maksavat kyydistä julkisen liikenteen lipun hinnan suoraan autoon.
- Yhdessä autossa voi matkustaa enintään neljä henkilöä kuljettajan lisäksi.
- Ilmoita kaikkien mukana matkustavien henkilöiden määrä matkaa tilatessasi.

8 Matkojen yhdistely

Matkoja yhdistellään silloin, kun se on mahdollista ja järkevää matka-ajan ja kustannusten kannalta. Jos sinulla on oikeus matkustaa yksin, matkojasi ei yhdistellä.

Voit hakea yksinmatkustusoikeutta:

- **Vammaispalveluista**, jos kyse on vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta.

- **Seniori-infosta**, jos kyse on sosiaalihuoltolain mukaisesta kuljetuspalvelusta.

Matkojen yhdistelyssä hyödynnetään kaikkia kuljetuspalveluun käytettävissä olevia kuljetusmuotoja. Yhdistellyssä matkassa matka-aika saa pidentyä enintään 30 minuuttia verrattuna suoraan matkaan. Tilauksen yhteydessä annettu perillä oloaika ei muutu kuljetuksen yhdistelyn vuoksi. Kaikilta matkustajilta kuluu matka. Kaikista matkoista asiakas maksaa omavastuun. Työ- ja opiskelumatkoja yhdistellään silloin, jos työ- tai opiskelupaikalle pääsy onnistuu työn tai opiskelun alkamisajan mukaisesti. Työ- ja opiskelumatkojen yhdistely otetaan käyttöön kilometri- ja eurokukkaromallin ollessa käytössä.

Sotainvalidien ja sotaveteraanien matkoja ei yhdistellä.

9 Matkan aikana pysähtyminen

Sinulla on oikeus tehdä yhdensuuntaisen matkan aikana kohtuullinen pysähdys tai poikkeama asiointia varten. Tämä välipysähdys ei ole mainittuna kuljetuspalvelupäätöksessä. Välttämätön, pikainen, enintään 10 minuutin mittainen pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen. Matka saa pidentyä enintään 2 kilometriä. Tällainen pysähdys voi olla esimerkiksi pankkiautomaatilla käynti tai kirjeen pudotus lähtevän postin laatikkoon. Ilmoita välipysähdyksestä matkaa tilatessasi. Jos pysähdys kestää enemmän kuin 10 minuuttia, sinulta kuluu toinen matka.

Sinulla on oikeus lapsen päiväkotiin viemiseen ja hakemiseen yhdensuuntaisen matkan aikana, mikäli tämä on mainittuna kuljetuspalvelupäätöksessä. Lapsen päiväkotiin vieminen ja hakeminen voi kestää yli 10 minuuttia. Ilmoita päiväkotiin viemisestä tai hakemisesta matkaa tilatessasi ja kerro päivähoitopaikan osoite.

10 Matkojen siirtäminen

Mikäli sinulta jää käyttämättömiä matkoja, siirretään näistä matkoista enintään kaksi yhdensuuntaista matkaa automaattisesti seuraavalle kuukaudelle.

11 Muualla Suomessa tehtävät VPL-matkat

Kun sinulla on vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelupäätös, voimme erityistapauksissa korvata sinulle kuitteja vastaan myös muualla Suomessa tekemiäsi matkoja. Voit hakea korvausta, kun olet tilapäisesti matkustusalueen ulkopuolisessa kunnassa.

Matkojen ketjuttaminen ei ole sallittua. Voit matkustaa sinulle myönnetyn matkustusalueen ulkopuolelle omalla kustannuksella. Kuittikorvausta ei voi hakea sinulle myönnetyn matkustusalueen yli menevän matkan osuudelta.

Sinulla on oltava voimassa oleva kuljetuspalvelupäätös ja matkoja jäljellä kyseiseltä kuukaudelta, jotta matka voidaan korvata. Matkakorvaus vähentää sinulta aina yhden matkan. Muualla Suomessa kuin asuinkunnassa tai toiminnallisessa lähikunnassa tehdyistä tilapäisistä matkoista voidaan korvata jälkikäteisesti kuitteja vastaan enintään 41 €/yhdensuuntainen matka. Tällöin matkat kuluttavat matkaoikeutta samoin periaattein kuin asuinkunnasta tehdyt matkat. Matkakorvauksista vähennetään omavastuuosuus. Omavastuu määräytyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen mukaisesti.

Kun matkustat muulla paikkakunnalla, tilaat kuljetuksen paikalliselta taksilta ja maksat matkan itse. Korvaushakemuksen ohjeet ovat luvussa 13. Korvaushakemukset käsitellään tapauskohtaisesti.

12 Häiriötilanteet ja vahingot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ilmoittaa häiriötilanteista ensisijaisesti verkkosivuilla luvn.fi. Jos et saa puhelimitse yhteyttä asiakaspalveluun 15 minuutin jonotusajalla, voit tilata kuljetuksen muualta ja hakea korvausta kuittia vastaan. Jos kuljetus ei saavu välityskeskukseen ilmoittamana noutoaikana, ole yhteydessä asiakaspalveluun. Asiakaspalvelu selvittää tilanteen ja tilaa tarvittaessa uuden auton.

13 Korvaushakemus

Korvaushakemuksen liitteenä on oltava:

- alkuperäinen kuitti tai kopio kuitista
- vapaamuotoinen selvitys, miksi haet korvausta
- matkan tiedot, osoitteet ja kellonajat
- asiakkaan nimi
- maksun saajan nimi
- maksun saajan tilinumero

Häiriötilanteessa lisäksi:

- tilauspäivä ja -aika
- puhelinnumero, josta välityskeskukseen on yritetty soittaa

Toimita korvaushakemus osoitteeseen

- henkilökuljetukset@luvn.fi tai
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Henkilökuljetukset

Tekniikantie 15

02150 Espoo

Täytä korvaushakemus suoraan verkkosivuilla luvn.fi

- löydät lomakkeen hakemalla sivustolta sanalla
"kuittikorvaushakemus".

Korvaushakemukset käsitellään tapauskohtaisesti kokonaistilanne huomioiden. Myös puhelutiedot tarkistetaan.

14 Ohjeiden vastainen palvelun käyttö

Kuljetuspalveluoikeus on henkilökohtainen eikä sitä saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön. Palvelua ei saa käyttää Kela-korvattaviin terveydenhuollon matkoihin.

Hyvinvointialue seuraa palvelun käyttöä. Jos käytät palvelua ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, peritään kustannukset sinulta takaisin.

Hyvinvointialue selvittää mahdollista ohjeiden vastaista käyttöä

tapauskohtaisesti. Ohjeiden vastaisen tai vilpillisen palvelun käytön jälkeen maksat matkat ensin itse ja haet korvausta kustannuksista jälkikäteen kuitteja vastaan päätöksentekijän ohjeiden mukaisesti.

15 Asiakasprofiili ja tietosuoja

Matkustamista varten sinulle on perustettu asiakasprofiili, joka sisältää henkilötietosi sekä kuljetusta koskevat tiedot.

Saat asiakasprofiilisi mukaisesti:

- oikeanlaisen kuljetuskaluston: henkilö-, esteetön auto ja tarvittaessa porrasveto tai -kiipijä.
- tarvitsemasi avustuksen: esim. turvavyön kiinnitys
- tilausvahvistuksen valitsemaillasi tavalla

Välityskeskus käsittelee vain välttämättömiä henkilötietoja palvelun toteuttamiseksi ja asiakasprofiilin tietoja käytetään vain kuljetuspalvelun järjestämisessä.

Lisätietoja kuljetuspalveluista: henkilokuljetukset@luvn.fi